

KINERJA PEGAWAI PADA KELURAHAN TONDO KOTA PALU

Kamaluddin

Alifkamal8@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aims to determine the performance of employees in the Tondo district office in Palu. This study was designed qualitatively. The informants are Secretary Lurah, Section Head of Government, staff / pegawai and community Tondo Village residents were determined using purposive data collection method consists of observation, interviews and documentation. The technical analysis of the data, including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results of the study showed that, Employee Performance Employees at the Village Office Tondo seen from five aspects: (1) Quality of Work, (Quality of work) performance of employees / staff has been good, although not optimal, because, as finishing work, file handling troubled and delay, it is in because the working hours of staff / employees are not in accordance with the existing provisions in the office in general, this is what causes the Village office Tondo employee performance is not maximized. (2) Timeliness (Pomptnees) of the office hours staff / employee do not correspond, it is their show, sometimes they go in at half past nine and sometimes hours of 9 passes, of things kesuian assigned task is not appropriate for this show in their work often No errors, file problems and no delays. It also researchers felt with what is perceived by the public. (3) Aspects Initiatives, (Initiative) resolving employee response has been good enough job, such as job sipatnya urgent and society want them to be resolved immediately. But sometimes there are still people who do not feel satisfied with the results of the work, as there is still a delay in completing the work. (4) Aspects of Capability (Capability), the dominant educational backgrounds owned pegawai is appropriate, namely in terms of the number of employees 12 7 between berijazah strata one, 1 Megister and the rest of certified high school and junior high. But sometimes there are still people who do not feel satisfied, as there is still problematic file and a delay in serving the community. (5) Aspect Communications (Communication, employer responses in completing his work is good enough, like Every meeting is always held input/opinions of staff / employee to know what their complaints are looking for solutions when there are problems. But sometimes there are still people who do not feel satisfied with the results of the work are often late in working on files such as the delay in completing the work.

Keywords: *Quality of work, timeliness, initiative, ability, Communications*

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 menghasilkan dampak perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah, salah satu perubahan itu adalah pemberian tugas dan tanggung jawab yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan, seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat pemerintahan di daerah diharapkan dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya sesuai

dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, namun dibalik itu muncul suatu pemikiran yang positif yaitu munculnya ide serta tentang pemikiran dasar yang menimbulkan reformasi total dalam kehidupan berbangsa dan bernegara khususnya dalam tata kelola dan sumber daya aparatur pemerintahan.

Reformasi dilakukan saat ini untuk mewujudkan aparatur negara yang mampu mendukung kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan

pembangunan, dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, selain itu masyarakat juga menuntut adanya pemerintah memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam pelayanan yang prima sebagaimana diharapkan masyarakat. Agar harapan tersebut dapat menjadi kenyataan maka dituntut adanya suatu sikap aparatur yang baik, integritas, serta etos kerja dan moral yang tinggi

Suatu pemerintahan daerah yang baik dapat dilihat dari bagaimana kinerja aparatur pemerintahannya, dimana saat ini dibutuhkan aparatur pemerintahan yang berdedikasi tinggi terhadap pekerjaannya, yang memiliki disiplin tinggi dan tentunya memiliki kinerja yang baik, hal tersebut dapat diperoleh dengan cara melakukan pembinaan, bimbingan dan motivasi terhadap pegawai. Tetapi hal tersebut tidak akan cukup apabila tidak didukung oleh pemberian contoh dari atasan atau senior tentang cara hidup berorganisasi, pengawasan dan penyempurnaan mekanisme kerja

Kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dalam bentuk apapun sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Pengaturan ini dimaksudkan untuk menciptakan kinerja yang baik sehingga penyelenggaraan pemerintahan benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab besar terhadap masyarakat, dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau lebih populer disebut *good governance*.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan tersebut penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik, penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, hubungan ini tidak terlepas dari suatu proses interaksi pemerintahan dengan masyarakat baik secara formal maupun informal.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pelayanan, pembinaan dan pengawasan aparatnya)

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyelesaikan segala urusan terutama urusan yang berkaitan dengan masalah administrasi. Disamping itu peran aparat kelurahan juga sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan dari pemerintahan sehingga masyarakat lebih merasa lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

Pegawai kelurahan sebagai abdi masyarakat, diharapkan dapat memberikan, kinerja yang baik dan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat kerja yang tinggi, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya, yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kelurahan Tondo sebagai salah satu kelurahan yang ada kecamatan mantikulore. Terbentuknya kelurahan Tondo berdasarkan dengan peraturan pemerintah No.18 tahun 1978 selanjutnya Undang-Undang No.05 Tahun 1979 tentang pemerintah desa daerah Administratif Palu barat dan kecamatan Palu timur, yang mana kelurahan Tondo Termasuk salah satu kelurahan Dari 11 kelurahan di kecamatan Mantikulore.

Kelurahan Tondo Sebagai wilayah dari pemerintahan kecamatan mantikulore kota

Palu dengan luas 5.516 Ha. adalah salah satu perpanjangan tangan dari pemerintah kota untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan rakyat.

Sebagai aparatur pemerintah kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, dalam kinerjanya diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna jasanya agar pekerjaan yang dihasilkan juga dapat berkualitas, seperti pengetahuan pekerjaan, inisiatif dalam melakukan pekerjaan, kecekatan mental atau kemampuan pekerjaan, sikap dalam bekerja dan disiplin waktu masuk dan pulang kantor

Kinerja seorang pegawai Kelurahan sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka dari itu para pegawai dalam pemerintahan harus memiliki kemampuan yang mumpuni agar roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Tentunya Kemampuan pegawai tersebut akan berpengaruh bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memecahkan permasalahan pekerjaannya. guna mewujudkan suatu kualitas kinerja, yaitu masyarakat adil makmur yang merata yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia seperti yang termuat dalam Undang-undang republik indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara Pasal 11 yang berbunyi “pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, pasal 1 yang berbunyi prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja

Kinerja atau kegiatan yang dilakukan pegawai kelurahan berkualitas, apabila dalam melayani masyarakat cara kerjanya bagus dan

penyelesaian pengurusan dokumen selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sesuai standar operasional prosedur yang ada seperti pengurusan Dokumen Pajak Bumi dan Bangunan, oleh karena itu setiap pegawai kelurahan diharapkan mempunyai, standar kualitas tertentu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, melaksanakan tugas tanpa harus bergantung kepada atasan, adanya kemampuan atau keahlian dalam bekerja sesuai dengan bidang yang akan dikerjakan, serta menjalin kerjasama yang lebih baik.

Fakta yang terjadi dalam kualitas kinerja aparatur kelurahan pada saat sekarang ini belum sesuai dengan harapan yang diinginkan, dimana kinerja pegawai belum berjalan secara maksimal dan menjadi pembicaraan umum, hal ini terjadi di kelurahan Tondo. Dalam pembicaraan secara informal peneliti dengan masyarakat atau pengguna jasa khususnya dalam pengurusan dokumen Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) selalu menyebutkan adanya keterlambatan dalam melayani masyarakat. Umumnya para pegawai dalam mengurus dokumen atau surat memerlukan waktu yang lama dari yang seharusnya meskipun yang berurusan setiap saat datang. Hal ini menghabiskan waktu yang sehari-hari yang dirasakan oleh masyarakat atau pengguna jasa, maka persoalan inilah yang menimbulkan ketidakpuasan warga masyarakat, apa lagi dengan adanya aparatur yang tidak selalu ada di tempat pada saat jam kantor dengan alasan yang tidak jelas serta seringkali ditemukan kesalahan-kesalahan pada dokumen atau surat yang perbaikannya akan memerlukan waktu yang lama.

Berdasarkan pengamatan awal, hal tersebut terjadi tidak lepas dari persyaratan yang dipakai harus sesuai dengan kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu, walaupun memiliki sarana prasarana yang memadai namun kadang hasil kerjanya kurang berkualitas karna tidak sesuai tugas dan tanggung jawab dari aparat tersebut. Keterlambatan dalam menyelesaikan

Dokumen Pajak Bumi dan Bangunan, karena kurangnya kepedulian aparaturnya dan terkadang sering terlambat datang dikantor sehingga pekerjaan yang tadinya ditargetkan cepat selesai menjadi lebih lama dari waktu yang ditentukan, selain itu setiap akan melakukan pekerjaan selalu menunggu intruksi dari atasan dan kurangnya keahlian aparaturnya dalam menyelesaikan pekerjaannya serta kurangnya koordinasi baik dari atasan maupun sesama aparaturnya sehingga menyebabkan terhambatnya pekerjaan.

Dalam melaksanakan kinerjanya, pihak pemerintah kelurahan diharapkan dapat menghasilkan kualitas kinerja yang baik dan dapat mencapai indikator kualitas kinerja sebagaimana di kemukakan Mitchel yang dikutip oleh Sudarmayanti (2001:51) yang mengemukakan kualitas kinerja dapat diukur dengan indikator yaitu, Kualitas Kerja (*Quality of work*), Ketetapan Waktu (*Promptness*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*) dan Komunikasi (*Communication*) dengan demikian kualitas kinerja pegawai yang diharapkan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dari fenomena yang ada pada kelurahan Tondo kota Palu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih mendalam lagi, oleh karena itu dalam penelitian ini akan menganalisis tentang “Kinerja Pegawai Pada kelurahan Kota Palu” maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “bagaimana Kinerja Pegawai Pada kelurahan Kota Palu?” Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tondo Kota Palu.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo,

gambar (foto) dan dokumen resmi lainnya. (Sugiono 2010:6).

Jenis penelitian kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiono, 2010: 28).

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, penelitian kualitatif ini ingin mengidentifikasi dan mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Tondo Kota Palu ditinjau dari Kualitas Kerja (*Quality of work*), Ketetapan Waktu (*Promptness*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*) dan Komunikasi (*Communication*)

Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu kantor kelurahan Tondo Kota Palu. Informan dalam penelitian ini lebih bersifat general, mereka yang memahami dan mengetahui tentang. Kinerja Pegawai Kelurahan Tondo Kota Palu, baik pejabat maupun masyarakat yang dianggap mengetahui permasalahan yang dihadapi dan dapat memberikan informasi secara jelas

Informan ditentukan berdasarkan teknik *purposive*. Menurut Arikunto (1997:127) *purposive* pengambilan dilakukan berdasarkan subjek bukan berdasarkan atas acak, random atau daerah, tetapi berdasarkan dengan tujuan tertentu. Dengan demikian informan penelitian ini ditentukan berjumlah 7 orang.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan (wawancara) terhadap informan penelitian yang telah ditentukan serta hasil observasi peneliti di lokasi penelitian.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sumber data adalah:

1. Informan adalah objek penelitian yang menguasai permasalahan yang diteliti. Kemudian menggunakan teknik *purposive*

yang dilakukan secara dengan berdasarkan pada pertimbangan tertentu terkait dengan Kinerja Pegawai

2. Dokumen digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang yang relevan dengan kualitas kinerja pegawai, ini dilakukan untuk melengkapi informasi peneliti dan sebagai pendukung teknik-teknik pengumpulan data.
3. Tempat pristiwa yaitu data tambahan dilakukan melalui observasi langsung yang berkaitan dengan kualitas kinerja pegawai kelurahan Tondo.

Pengumpulan data dengan menggunakan metode: Obsevasi (Pengamatan), Interview (Wawancara), Panduan, Wawancara, Dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah model analisis data kualitatif deskriptif, menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiono, 2010:246). Teknik analisis ini terdiri dari tiga kegiatan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Kelurahan Tondo awal mulanya adalah sebuah kampung yang terdiri dari beberapa kampung yang bergabung menjadi kampung Tondo. Kata “Tondo” berasal dari kata peTondo Tondo mangalabaku. Nemomangala bakun’Tona” yang di ucapkan seorang tadulako dari warga setempat yang hendak mengambil makan siang, membantu pemuda dari desa bora dalam membuat jalan yang dikenal dengan jalan R.E Martadinata masa penjajahan belanda pada tahun 1927. Kalimat diatas bila diterjemahkan dalam bahasa indonesia “Telitilah mengambil bekal orang lain”. Asal dari kata inilah asal nama kampung Tondo. Kemudian sebelum tanggal 27 september 1978, kampung Tondo berubah statusnya menjadi desa Tondo dan termasuk dalam wilayah kecamatan Tavaili. Kemudian status sebagai Desa berubah menjadi

kelurahan sebagai dampak dari pembentukan kecamatan Palu menjadi wilayah administrative pada tanggal 27 September 1978 dengan peraturan pemerintah No.18 tahun 1978 serta atas dasar dekonstrasi sesuai Undang-Undang No.05 Tahun 1979 tentang pemerintah desa daerah Administratif Palu barat dan kecamatan Palu timur, yang mana kelurahan Tondo Termasuk salah satu kelurahan Dari 11 kelurahan di kecamatan PaluTimur.

Kemudian berdarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 04 Tahun 2012 tentang pembentukan Kecamatan Ulujadi, Kecamatan Tatanga, Kecamatan Tawaeli dan Kecamatan Mantikulore, maka Kelurahan Tondo termasuk salah satu dari 7 Kelurahan yang berada di kecamatan Mantikulore.

Keadaan Geografis

Letak keluarahan Tondo Secara geografis Tondo beradapada wilayah kecamatan Palu timur dengan luas wilayah 5.516 Ha. Terdiri atas 44 RT dan 15 RW. Adapun batas-batas geografis kelurahan Tondo yakni sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kelurahan Layana
Sebelah Timur : Kab. Parigi Moutong, Kebun Kopi
Sebelah Barat : Kelurahan Talise
Sebelah Selatan : Teluk Palu

Sebagaimana dengan daerah-daerah lain di Indonesia, Kelurahan Tondo memiliki dua musim yaitu musim panas (terjadi padanbulan April-September) dan Musim Hujan (Terjadi pada Bulan Oktober-Maret).Curah hujan Bulanan Berkisar antara 2-7 mm, dimana pada bulan april-November dan Januari Mempunyai curah hujan yang cukup tinggi sedangkan pada bulan bulan lainnya, Curah Hujannya rendah. Suhu udara di kelurahan Tondo berkisa antara 33°C -37°C Dengan Rata rata 35°C. rata rata 74,8% dimana kelembapan udara bulanan Berkisar 69% - 79%.

Kelurahan Tondo berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 7 Tahun 2008

tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, maka Kelurahan mempunyai tugas pokok dan fungsi Republik sebagai berikut:

a. Tugas Pokok

1. Melaksanakan kegiatan Pemerintahan Kelurahan, Pemberdayaan Masyarakat, Pelayanan Masyarakat, Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban dan Kebersihan, penyelenggaraan Ekonomi Pembangunan serta penyelenggaraan Sosial Kemasyarakatan.
2. Melaksanakan Tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Wali Kota Palu

b. Fungsi

1. Penyelenggaraan penyusunan kebijakan teknis urusan pemerintahan, ketentraman, ketertiban dan kebersihan lingkungan, ekonomi dan pembangunan serta social kemasyarakatan.
2. Pengkordinasikan pelaksanaan pelimpahan wewenang kepala daerah untuk menangani sebagian otonomi daerah
3. Menyelenggarakan pengumpulan dan pengelolaan Data, Penyusunan rencana dan Program Kerja
4. Penyelenggaraan administrasi kepegawaian, surat menyurat, kearsipan, dan administrasi keuangan
5. Melukukan pengumpulan dan pengolahan data/informasi urusan pemerintahan serta urusan social dan kemasyarakatan
6. Penyelenggaraan pelayanan
7. administrasi kependudukan dan catatan sipil, surat-surat keterangan dan legalisasi perizinan
8. Penyelenggaran pelimpahan wewenang kepala daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah di bidang pertanahan, pemerintahan daerah, pembinaan organisasi kemasyarakatan

9. Penyelenggaraan penyusunan konsep kebijakan teknis urusan ketentraman dan ketertiban
10. Penyelenggaraan upaya ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan
11. Penyelenggaraan pelimpahan kewenangan kepala daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dibidang kesatuan bangsa, linmas, ketertiban dan penerangan
12. Penyelenggaraan pelimpahan kewenangan kepala daerah untuk menangani sebagian urusan daerah dibidang perindustrian, perdagangan, koperasi, penanaman modal, pekerjaan umum, pertambangan, pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan dan kelautan, parawisata, tata ruang, lingkungan hidup dan kebersihan
13. Penyelenggaraan pelimpahan wewenang kepala daerah untuk menengani sebagian urusan otonomi daerah dibidang pendidikan, kebudayaan, kesjahteraan social, keluarga berencana, kesehatan, kerukunan umat beragama, pemberdayaan perempuan, ketenagakerjaan dan transmigrasi serta pemuda dan olah raga.

Kualitas Pekerjaan (*Quality Of Work*)

Kualitas Pekerjaan atau *Qualiti Of Work* yaitu suatu kemampuan dan upaya seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam memberikan pelayanan. program atau kebijakan yang tidak sesuai dengan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi menimbulkan tanggapan negatif dalam melayani. Untuk menyikapi berbagai keluhan dari bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari Kualitas Kerja. Untuk mewujudkan dan menciptakan suatu pekerjaan yang berkualitas seyogyanya memperhatikan program atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Yang dimaksud dengan Kualitas Pekerjaan atau *Qualiti Of Work* dalam penelitian ini adalah hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan apa kebutuhan masyarakat pengurusan dokumen, surat-surat lainnya dan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktunya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa, pegawai/staf belum bekerja maksimal dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang penanganan administrasi di Kantor Kelurahan Tondo, misalnya mengeluhkan tentang lambatnya mendistribusikan Dokumen seperti halnya surat wajib Pajak (PBB) dan lambatnya dalam penyelesaian pekerjaannya serta lambatnya menagani surat-surat yang bermasalah sehingga masyarakat menunggu terlalu lama. Hal ini sesuai dengan pendapat Achmad Amins (2012 : 47) Kinerja diartikan sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan suatu produk yang merupakan wujud dari semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya. Oleh sebab itu, kinerja dapat diukur berdasarkan tiga aspek, yaitu perilaku dalam melaksanakan tugas, kegiatan atau cara untuk menghasilkan suatu hasil kerja dengan kata lain, dapat dinyatakan kinerja merupakan hasil, baik kuantitas maupun kualitas, yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, kinerja pegawai/staf sudah baik, walaupun belum optimal, karena masih ada masyarakat yang mengeluh dan belum merasa puas dengan pelayanan administrasi, yang dalam hal ini waktu menyelesaikan pekerjaan, penanganan berkas surat yang bermasalah dan adanya

keterlambatan dalam mendistribusikan Dokumen atau surat Wajib Pajak (PBB), hal ini di karenakan jam kerja pegawai tidak sesuai dengan ketentuan yang ada pada umumnya, hal inilah yang menyebabkan kinerja pegawai Kantor Kelurahan Tondo belum maksimal.

Ketepatan Waktu (*Pomptnees*)

Pomptnees (Ketepatan Waktu) merupakan ketepatan waktu masuk jam kerja dalam hal ini pegawai masuk dan pulang kantor. Ketepatan waktu tersebut dapat berupa kedisiplinan maupun kepercayaan sehingga membuat para masyarakat merasa tenang dan nyaman saat dilayani. Kinerja yang berkualitas salah satunya dapat ditunjukkan oleh ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, karena kebanyakan saat ini hal tersebut tidak dimiliki oleh para pegawai sehingga dengan mudah membuat kepercayaan di masyarakat berkurang.

Adapun yang dimaksud *Pomptnees* (Ketepatan Waktu) dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu bekerja pegawai masuk dan pulang kantor.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa, pegawai/staf ini belum bekerja maksimal dalam. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang penanganan administrasi di Kantor Kelurahan Tondo, misalnya mengeluhkan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga masyarakat menunggu terlalu lama. Hal ini sesuai dengan pendapat Shadily (1992:425), mengatakan kinerja atau *performance* adalah berdaya guna prestasi atau hasil

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, ketepatan waktu staf/pegawai masuk kantor dan menyelesaikan pekerjaan belum sesuai, hal ini dilihat mereka kurang disiplin masuk dan pulang kantor, seperti masuk kantor waktunya tidak menentu dan sering adanya

keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif (*Initiative*) dalam kinerja merupakan bagaimana kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Aspek inisiatif (*initiative*) pegawai seperti kesadaran diri dalam melaksanakan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seorang pegawai

Adapun yang dimaksud dengan Inisiatif (*Initiative*) yaitu dalam melaksanakan pekerjaan, setiap pekerjaan tidak selamanya menunggu intruksi dari atasan, Inisiatif (*Initiative*) sangat penting untuk membangun kinerja yang berkualitas. Bentuk Inisiatif (*Initiative*) berupa bagaimana kesadaran diri untuk mengambil suatu sikap atau keputusan tanpa menunggu intruksi dari atasan

Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa, masyarakat belum merasakan puas dalam aspek inisiatif (*Initiative*) karena setiap pegawai melaksanakan pekerjaan harus menunggu intruksi dari atasan, artinya setiap mau menyelesaikan pekerjaan terlebih dahulu menunggu intruksi dari atasan, hal ini dapat mempengaruhi proses pelayanan tidak berjalan dengan maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa hal tersebut disebabkan oleh Inisiatif menyelesaikan pekerjaan belum berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh . (Aliminsyah dan Padj, 2003:206-207) yaitu ciri hasil kerja dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aspek inisiatif (*Initiative*) dilihat dari melaksanakan pekerjaan tanpa menunggu intruksi, dalam penelitian ini secara umum belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini membuat masyarakat merasa tidak puas dari aspek inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut

dimaksudkan pelayanan kurang maksimal, seperti melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai harus menunggu intruksi dari atasan.

Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan (*Capability*) dalam kinerja merupakan bagaimana kemampuan diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Kemampuan (*Capability*) pegawai seperti sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seorang pegawai

Adapun yang dimaksud dengan kemampuan (*Capability*) dalam penelitian ini yaitu dalam melaksanakan tugas mempertimbangkan sumberdaya manusia bentuk kemampuan (*Capability*) berupa latar belakang pendidikan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat menggambarkan bahwa, pegawai dalam melaksanakan pekerjaan menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, belum sesuai, karena masih ada berkas yang salah dan lambatnya dalam menyelesaikan berkas yang bermasalah. Hal ini sesuai dengan pendapatnya (Stoner (1996:81) mengemukakan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh individu atau dengan kata lain kerja merupakan output (hasil) pelaksanaan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan mengenai latar belakang pendidikan yang dominan dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, latar belakang pendidikan yang dominan dimiliki pegawai sudah sesuai, yaitu dilihat dari 12 jumlah pegawai 7 diantara berijazah strata satu, 1 megister dan selebihnya berijazah SMU dan SMP, Namun terkadang masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan hasil kerja pegawai, dimana hasil kerjanya belum maksimal, seperti masih adanya berkas bermasalah dan adanya keterlambatan dalam melayani masyarakat.

Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi (*Communication*) yaitu suatu kemampuan dan upaya seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam menyelesaikan. Program atau kebijakan yang tidak sesuai dengan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi menimbulkan tanggapan negatif dalam melaksanakan. Untuk menyikapi berbagai keluhan dari bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari Komunikasi. Untuk mewujudkan dan menciptakan suatu pekerjaan yang berkualitas, seyogyanya memperhatikan program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Yang dimaksud dengan Komunikasi *Communication* dalam penelitian ini adalah hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan apa kebutuhan masyarakat pengurusan dokumen, surat-surat lainnya dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat menggambarkan bahwa, dalam melaksanakan pekerjaan menghasilkan pekerjaan sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat belum sesuai, karena masih adanya berkas yang bermasalah dan mereka lambat dalam melayani. Sehingga sering ada keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pendapatnya Rivai (2009:532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan mengenai pegawai dalam melaksanakan pekerjaan menghasilkan pekerjaan sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, hasil kerja dari pegawai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, respon pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya

sudah cukup baik, seperti halnya Setiap ada rapat selalu dimintai masukan/pendapat dari Staf/Pegawai untuk mengetahui apa keluhan mereka dan mencari solusi ketika ada masalah. Namun terkadang masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan hasil pekerjaan, yaitu masih adanya keterlambatan dalam mengerjakan berkas seperti keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang telah dijabarkan padabab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Kinerja berdasarkan Kualitas Aspek Kualitas Pekerjaan, (*Quality of work*) kinerja staf/pegawai sudah baik, walaupun belum optimal dilakukan, karena masih ada masyarakat yang mengeluh dan belum merasa puas dalam pelayanan administrasi yang dalam hal ini, waktu menyelesaikan pekerjaan, penanganan berkas yang bermasalah dan adanya keterlambatan, hal ini dikarenakan jam kerja pegawai tidak sesuai dengan ketentuan yang ada pada umumnya, hal inilah yang menyebabkan kinerja pegawai Kantor Kelurahan Tondo belum maksimal.
2. Aspek Ketepatan Waktu (*Promptness*) dari jam masuk kantor Staf/pegawai belum sesuai, hal ini mereka tunjukkan dengan jam masuk dan pulang kantor tidak menentu terkadang mereka masuk jam setengah 9 dan terkadang jam 9 lewat dari hal kesuian tugas yang diberikan juga belum sesuai ini di tunjukkan mereka dalam bekerja seringkali ada kesalahan dan keterlambatan karena kurangnya kedisiplinan dengan waktu, hal ini terlihat pada saat jam kantor mereka tidak ada di tempat, hal ini juga peneliti merasakan dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat, peneliti sempat mendapatkan

pelayanan yang kurang memuaskan dari para staf/pegawai.

3. Aspek Inisiatif, (*Initiative*) respon pegawai menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik, seperti pekerjaan yang sipatnya mendesak dan masyarakat ingin berkas diselesaikan secepatnya, namun terkadang masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan hasil pekerjaan, seperti masih yang adanya keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Aspek Kemampuan (*Capability*) , latar belakang pendidikan yang dominan dimiliki pegawai sudah sesuai, yaitu dilihat dari 12 jumlah pegawai 7 diantara berijazah strata satu, 1 megister dan selebihnya berijazah SMU dan SMP. Namun terkadang masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan pegawai, dimana hasil kerjanya belum maksimal, seperti masih adanya berkas bermasalah dan adanya keterlambatan dalam melayani masyarakat.
5. Aspek Komunikasi (*Communication*) hasil kerja dari pegawai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, respon pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik, seperti halnya Setiap ada rapat selalu dimintai masukan/pendapat dari Staf/Pegawai untuk mengetahui apa keluhan mereka mencari solusi kitaka ada masalah. Namun terkadang masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan hasil pekerjaan yang sering terlambat dalam mengerjakan berkas seperti keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Hendaknya pegawai/staf bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan.
3. Hendaknya pegawai/staf melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya serta sesuai dengan standar
4. Hendaknya pegawai/staf melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi pimpinan.
5. Lurah Perlu memperhatikan tugas dan tanggung jawab bawahannya sehingga menghasilkan pekerjaan sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat.
6. Lurah perlu memperhatikan kinerja pegawai sehingga tidak banyak mengalami kesalahan dan menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Hasanuddin Mustari, M.SI selaku Pembimbing I dan Dr. Nawawi Natsir., M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya, untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Aliminsyah dan Padji.2003, *Kamus Istilah Keuangan dan Perbankan*, Yrama Widia, Bandung.
- Amins. Achmad, 2012. *Menejemen Kinerja Pemerintahan Daerah*. Laskbang Press Indo. Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal, Dato' Ahmad Fawzi, Mohd.Basri. 2005 *Performance Appraisal, sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Shadily, Hasan. 1991. *Sosiologi untuk masyarakat Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas maka ada beberapa saran-saran yang ingin peneliti sampaikan terkait dengan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Tondo Kota Palu:

1. Hendaknya pegawai/staf masuk kantor sesuai dengan waktu

Stoner, James. A.F. 1996, *Management Prentice-Hall Inc*, New Jersey

Sudarmayanti. 2001. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju

Sugyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung Penerbit. CV.Alfabet